Servizi di riparazione su richiesta

Riparazione on-site degli strumenti Agilent per bioscienze e analisi chimica

I contratti di assistenza tecnica Agilent Technologies rappresentano una forma di assicurazione completa e conveniente contro eventuali spese di riparazione non previste dei tuoi strumenti Agilent. Tuttavia, se scegli di non stipulare un contratto, Agilent ti offre una serie di soluzioni flessibili per la riparazione dello strumento presso il tuo laboratorio, che possono essere acquistate di volta in volta.

I servizi Agilent di riparazione su richiesta ti assicurano un supporto on-site competente per gli strumenti del tuo laboratorio, ogni volta che ne hai bisogno.

Costo riparazione su richiesta

	Fascia A	Fascia B
Su richiesta	588 €	647 €
Sistemi aggiuntivi	368 €	385 €
Lavoro aggiuntivo	175 €	193 €

I costi di assistenza degli strumenti sono suddivisi in due categorie.
Strumenti nella **Fascia A**: GC, GC/MS, LC, UV-Vis, CE e Bioanalyzer
Strumenti nella **Fascia B**: LC/MS, Scanner e ICP-MS.

Verrà applicata una tariffa fissa per l'intervento del tecnico presso il tuo laboratorio. L'importo comprende le ore di lavoro necessarie a diagnosticare e correggere i guasti più comuni o a valutare e iniziare riparazioni più complesse. Le parti di ricambio, gli interventi oltre le due ore e la trasferta* verranno addebitati secondo necessità.

- Per gli interventi oltre le due ore verrà applicata la tariffa di Fascia A o B/ora, in frazioni di mezz'ora.

Per strumenti oltre la data di fine supporto

- Agilent non assicura né garantisce il buon esito della riparazione
- Agilent compirà ogni ragionevole sforzo per effettuare la riparazione

Cosa comprendono le tariffe per i servizi di riparazione su richiesta?

Le tariffe per la riparazione su richiesta comprendono la trasferta* e le ore di lavoro necessarie per diagnosticare e riparare un guasto su un sistema analitico, fino ad un massimo di due ore. Per riparazioni superiori alle due ore di lavoro, ogni ora aggiuntiva, in frazioni di mezz'ora, verrà addebitata secondo la tariffa di **Fascia A o B**/ora. Le parti, i materiali di consumo e gli accessori non sono compresi nel prezzo. Il costo dei materiali eventualmente necessari per effettuare la riparazione sarà calcolato in base al listino in vigore.

Sai esattamente quanto spendi

Quando richiederai un intervento di riparazione, il personale Agilent ti comunicherà il costo di una visita presso il tuo laboratorio di un tecnico Agilent per accertare il problema. Una volta che il tecnico avrà esaminato lo strumento, ti informerà se, per risolvere il problema, saranno eventualmente necessarie delle parti o delle ore di lavoro aggiuntive.

Se il tecnico non riesce a risolvere il problema entro il limite delle due ore puoi scegliere fra tre diverse opzioni:

- Il tecnico rimane per completare la riparazione su tua approvazione. In questo caso, verranno addebitate le parti di ricambio e le ore di lavoro aggiuntive.
- Il tecnico lascia l'intervento al punto dove è arrivato, senza ulteriore addebito.
- Se decidi che il tecnico debba sospendere il lavoro al termine delle due ore e completare in seguito la riparazione, verranno addebitati i successivi costi di trasferta, parti e manodopera.

Tecnici esperti

I tecnici qualificati che effettuano l'intervento presso il tuo laboratorio hanno seguito un programma speciale di fabbrica per la diagnosi del guasto e la riparazione del tuo strumento Agilent. Per problemi particolarmente complessi, possono inoltre accedere alle innumerevoli risorse della nostra rete di supporto mondiale. Ciò assicura il ripristino della funzionalità dei tuoi strumenti in tempi molto brevi.

Risposte alle domande più frequenti sui servizi di riparazione su richiesta

E se per riparare lo strumento fossero necessarie meno di due ore?
Viene comunque addebitata la tariffa intera. Quest'ultima viene infatti calcolata tenendo conto anche del supporto telefonico, della preparazione dell'intervento, dei tempi di trasferimento e del tipo di risposta concordato. Spesso l'intervento può durare meno di due ore, ma il lavoro per la tua chiamata inizia molto prima dell'arrivo del tecnico in laboratorio. L'obiettivo è quello di ripristinare la funzionalità del tuo strumento nel minor tempo possibile, effettuando diagnosi telefoniche e preparando l'intervento prima di arrivare da te. Quanto più velocemente ripariamo il tuo strumento, tanto più rapidamente il tuo laboratorio può tornare ad essere produttivo.

E se avessi più sistemi da riparare contemporaneamente?
La tariffa per la riparazione su richiesta è applicabile ad un solo strumento. Spesso i guasti su più sistemi richiedono l'intervento di tecnici differenti o di più visite onsite. In questi casi è necessario prevedere per ogni sistema analitico la relativa tariffa. Tuttavia se il tecnico Agilent riesce a riparare più sistemi durante la stessa visita, per ogni strumento aggiuntivo riparato saranno applicabili le tariffe della tabella a pag. 1.

E se ci fossero due guasti sullo stesso sistema?
Se entrambi i guasti sono stati dichiarati al momento dell'apertura della chiamata, verrà applicata una sola tariffa. Le parti, i materiali di consumo, gli accessori e i costi di trasferta o di manodopera aggiuntivi verranno addebitati come sopra indicato. Se il problema aggiuntivo non è stato notato al momento dell'apertura della chiamata, il tecnico potrebbe non essere preparato per effettuare la nuova riparazione e potrebbe essere necessaria una seconda visita. In tal caso verrà applicata una seconda tariffa intera.

Come fa il tecnico a prepararsi per il mio intervento?
Dopo l'apertura della chiamata, sarai richiamato dal servizio di assistenza tecnica per alcune domande volte ad identificare le parti giuste e gli strumenti adatti ad effettuare la riparazione e a concluderla con una sola visita. La maggior parte degli interventi viene risolta in questo modo, tuttavia, data la natura imprevedibile delle riparazioni, alcune potrebbero richiedere più visite per risolvere il problema.

E se desiderassi effettuare solo la manutenzione preventiva, la pulizia della sorgente dello spettrometro di massa o la qualificazione operativa del mio strumento?
La manutenzione preventiva (PM), la pulizia della sorgente e la qualificazione operativa (OQ) hanno prezzi fissi comprensivi di trasferta*. Puoi richiedere un'offerta per tali servizi direttamente ad Agilent.

Come posso emettere un ordine a favore di Agilent se non so quale sarà il prezzo finale?
Il costo finale non è quantificabile finché il tecnico non ha effettuato la diagnosi del problema. Pertanto, ti consigliamo di emettere un ordine di acquisto che specifichi un importo massimo.

Maggiori informazioni

Per ulteriori informazioni chiama il Centro Servizi Clienti Agilent al numero verde per l'Italia 800 012575

Oppure collegati al sito web http://www.agilent.it

* Sono possibili costi di trasferta con quotazione specifica, secondo i singoli casi.

Le informazioni, descrizioni e specifiche fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Diritti riservati

Stampato in Olanda, 29 febbraio 2008
5989-2796ITIT

Agilent Technologies